

Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Estrada debido al retraso de un servicio de ayuda en el hogar

Expediente: G.6.Q/5228/23

Santiago de Compostela, 15 de junio de 2023

Sr. alcalde:

En esta institución se inició expediente de queja a consecuencia del escrito de xxx referente al retraso del SAF.

#### ANTECEDENTES

1. En el escrito indica

“Que el 25 de noviembre de 2022 se le reconoció a xxx una situación de dependencia en grado III con el nº de expediente provincial: ... Que el 13 de enero de 2023 queda incluido en el Programa de Asignación de Recursos para el acceso a un servicio público de 010201 Atención de carácter personal y doméstico en la realización de las ABVD en el propio domicilio y acompañamiento personal en la realización de otras actividades complementarias (Cartera de Servicios Comunes) con una duración de 70 horas. Que pasaron ya 4 meses de esa resolución (y un año y un mes desde el inicio de la tramitación del Programa Individual de Atención) y sigue sin recibir la ayuda concedida, con el agravante de comprobar cómo se va deteriorando su salud y la de su mujer Amparo, de 86 años, que convive con él y asume su cuidado. Por este motivo solicitan que la Valedora do Pobo inste al Ayuntamiento de A Estrada a dar ya ese servicio, para que la situación de dependencia no se convierta en mera propaganda, sino en una ayuda real a las personas que lo precisan, por cuanto con su trabajo y esfuerzo ganaron el derecho a ser atendidas en la última etapa de su vida.

2. Ante eso requerimos información a ese ayuntamiento, que nos la remitió. En el informe se señala lo siguiente:

*“...Concejala Delegada de Servicios Sociales del Excmc Ayuntamiento de A Estrada, declara en referencia al escrito de queja presentado ante la Valedora do Pobo y con el número de expediente G.6.Q/5228/23 de xxx,*

*Que a xxx le dan de alta en el PAR (Programa de Asignación de recursos) con fecha 18/01/2023. El Decreto 15/2010, de 04 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho*

*a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia (...) en su artículo nº 44- El programa de asignación de recursos, dice lo siguiente:*

*1.- El programa de asignación de recursos es el instrumento a través del cual la consellería con competencias en materia de servicios sociales establece un orden de preferencia para el acceso a los centros de día, de noche, residenciales, teleasistencia y ayuda en el hogar d sistema gallego de servicios sociales cuando no sea posible el acceso a un servicio público (...).*

*2.- El acceso a los listados ordenados de acuerdo con los criterios de prelación establecidos en este título es público (...)*

*4.- (...) el programa de asignación de recursos establecerá la prelación de acceso mediante la aplicación sucesiva de los siguientes criterios:*

- a) El mayor grado y nivel de dependencia.*
- b) A igual grado y nivel de dependencia, se tendrá en cuenta la no percepción de otra prestación o servicio del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.*
- c) En el supuesto de igualdad en relación con el criterio anterior, se tendrá en cuenta a menos capacidad económica.*
- d) En el caso de igualdad en relación con los criterios anteriores, valorará la posible inexistencia de red social de apoyo.*
- e) Si persistiera la igualdad, se valorará la edad del beneficiario.*
- f) Por último se tendrá en cuenta la fecha de presentación de la solicitud de valoración de la dependencia. (...)*

*6.- (...) el programa de asignación de recursos generará una actualización automática del listado de espera, a medida que el órgano superior con competencia en materia de dependencia incorpore nuevas resoluciones PIA pendientes de asignación de centro o servicio.*

*Que desde el 18/01/2023, fecha que se produce la inclusión de xxx en el PAR, tal y como consta en su expediente del SIGAD (Servicio Gallego de Atención a la Dependencia), el Ayuntamiento de A Estrada estuvo tramitando altas en el Servicio de Ayuda en el Hogar dentro de su capacidad y por riguroso orden establecido por el PAR de SAF. Las altas que se produjeron son las siguientes:*

*... 46h mensuales*

*... 57h mensuales*

*... 70h mensuales  
... 45h mensuales  
... 70h mensuales  
... 52h/mes  
... 70h/mes  
... 70h/mes  
... 70h/mes  
... 70h/mes  
... 70h/mes  
... M. 70h/mes  
... 70h/mes  
... 20h/mes (emergencia social).*

*A estas altas se le añaden las ampliaciones de horas de los siguientes usuarios:*

*... ampliación de 60h a 70h  
... ampliación de 43h a 60h  
... ampliación de 54h a 70h  
... ampliación de 61h a 70h  
... ampliación de 56h a 70h*

*-Que el orden de preferencia para el acceso al recurso se estableciera desde la Consellería de Política Social, siendo el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de A Estrada el que únicamente gestione las altas según las horas disponibles.*

*Que las altas en el servicio de ayuda en el hogar se dan por rigurosa orden de aparición en el PAR, lista que se actualiza todos los miércoles, por lo tanto añadiendo a nuevos usuarios y pudiendo hacer variar su posición en la lista dependiendo de la puntuación de las nuevas incorporaciones.*

*Que en este momento y con la última actualización de la lista el 24/05/2023, xxx se encuentra en el puesto nº 14 de la lista, siendo el puesto más bajo que consiguió desde el alta en el PAR de SAF, el número 08.*

*Que el Ayuntamiento de A Estrada continuará dando altas en el servicio dentro de su capacidad y según las horas disponibles, siguiendo el orden establecido en la lista del PAR de SAF de la aplicación del SIGAD (Servicio Gallego de Atención a la Dependencia)".*

1. El 18-1-23 se incluyó al reclamante en la lista de espera (PAR) para el SAF del Ayuntamiento de A Estrada. Desde entonces se encuentra en esa lista de espera.
2. El ayuntamiento señala que figura en el puesto nº 14 de la lista, por lo que, salvo cambios que no se concretan, es posible que pase mucho tiempo hasta que se pueda iniciar el SAF de dependencia.
3. El servicio aprobado en el PIA no se presta puesto que las horas del ente local no resultan suficientes para atender a todas las personas en la lista de espera. Pero el ente local no reclamó más horas, lo que hace que las horas continúen siendo insuficientes para atender a los PIAs aprobados, como comprobamos.
4. Eso sucede a pesar de que los servicios reconocidos mediante los PIAs son derechos subjetivos para las personas en situación de dependencia, por lo que debería dárseles efectividad, y de que la persona afectada ha reconocido un grado III de dependencia (gran dependencia), por lo que tiene preferencia en la atención (artículo 3.q) de la Ley de Dependencia).
5. La prestación del servicio corresponde al ente local, pero la consellería es quien aprueba las horas de servicio que permiten aumentar la disponibilidad para las personas en espera, sin perjuicio de las gestiones municipales para que el servicio tenga efectividad, fundamentalmente la contratación del mismo y su efectiva prestación.
6. La persona que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49).

#### CONCLUSIONES

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de la Valedora do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de A Estrada la siguiente recomendación:

*Que se adopten las medidas precisas para aumentar el servicio municipal de ayuda en el hogar hasta cubrir todas las horas de los PIAs aprobados.*



Agradeciendo de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, le recordamos la necesidad de que en el plazo de un mes dé cuenta a esta institución de la aceptación de la recomendación formulada, en su caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también en su caso.

Además, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a fecha en la que dictó esta resolución se incluirá en la página web de la institución.

Reciba un atento saludo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo